



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์

สายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม
ฝ่ายประชาสัมพันธ์
กองสื่อสารองค์กร

อนุมัติ

(ลงชื่อ).....
(นายสมภพ เต็งทับทิม)
ร.ท. (ส)
ตำแหน่ง.....
20 ต.ค. 2558

A-WM-01

กํานํา

กองสื่อสารองค์กรมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) ทางสื่อสังคมออนไลน์ ตามแผนปฏิบัติการสายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย พนักงาน กฟภ. สื่อมวลชน ผู้ใช้ไฟฟ้า ประชาชนทั่วไป ผู้ประกอบการธุรกิจ อุตสาหกรรม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ภายนอกองค์กรตระหนักรู้และมีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องในการกิจของ PEA รวมถึงการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการ กิจกรรมและผลการดำเนินงานด้านต่างๆ ที่สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล กระทรวงมหาดไทยและ PEA เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

คู่มือการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์นี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านสื่อสังคมออนไลน์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ใช้เป็นแนวทางในการทำงานอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะหรือข้อสงสัยประการใดกรุณาติดต่อสอบถามที่กองสื่อสารองค์กร (กสอ.) ฝ่ายประชาสัมพันธ์ (ฟปส.) โทร. 9556

กองสื่อสารองค์กร
ฝ่ายประชาสัมพันธ์
สายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม
ตุลาคม 2558

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
5. ผังการไหลของกระบวนการงาน (Work Flow Chart)	3
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
7. มาตรฐานงาน	5
8. ระบบติดตามประเมินผล	6
9. เอกสารอ้างอิง	7
10. แบบฟอร์มที่ใช้	7
11. ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	7
12. ภาคผนวก	8
-ตัวอย่างแบบฟอร์ม	
-กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง	
-รายชื่อผู้จัดทำ	

1. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานรับฟังและรวบรวมเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ ตามข้อกำหนดของเกณฑ์ SEPA หมวดที่ 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ทำให้รับทราบความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนางานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่ขั้นตอนของการรับฟังเสียงลูกค้า ประสานงานและแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้อง รวบรวมข้อเท็จจริง นำเสนอขอความเห็นชอบ คัดกรองข้อเท็จจริงทางสื่อสังคมออนไลน์ สรุปผลการชี้แจงข้อเท็จจริงและสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

3. กำจำกัดความ

3.1 รับฟังเสียงของลูกค้า หมายถึง รวบรวมเสียงของลูกค้า โดยหมายความถึงเรื่องดังต่อไปนี้ ร้องขอ แจ้งเหตุ/เบาะแส ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น ร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ การกระทำละเมิดและร้องเรียนงานด้านบริการต่างๆ

3.2 สื่อสังคมออนไลน์ หมายถึง ช่องทางการสื่อสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดังนี้

3.2.1 PEA Facebook www.pea.co.th/facebook



3.2.2 PEA Twitter www.pea.co.th/twitter



3.2.3 PEA Instagram www.pea.co.th/instagram



4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 ผู้อำนวยการกองสื่อสารองค์กรทำหน้าที่พิจารณาอนุมัติให้แผนกฐานข้อมูลประชาสัมพันธ์ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงทางสื่อสังคมออนไลน์

4.2 รองผู้อำนวยการกองสื่อสารองค์กร ผู้ช่วยผู้อำนวยการกองสื่อสารองค์กร นักประชาสัมพันธ์ระดับ 10 และระดับ 9 ทำหน้าที่พิจารณากลับกรองตามลำดับ ก่อนนำเสนอผู้อำนวยการกองสื่อสารองค์กรพิจารณาอนุมัติให้ความเห็นชอบ

4.3 หัวหน้าแผนก ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก นักประชาสัมพันธ์ระดับ 6 และนักบริหารงานทั่วไประดับ 6 แผนกฐานข้อมูลประชาสัมพันธ์ กองสื่อสารองค์กร ทำหน้าที่รวบรวมเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ จัดทำบันทึกแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวบรวมข้อเท็จจริงและนำเสนอเพื่อพิจารณาตามลำดับ

5. ผังการไหลของกระบวนการงาน (Work Flow Chart)

ชื่อกระบวนการ : การรับฟังเสียงลูกค้า ทางสื่อสังคมออนไลน์		ผู้รับผิดชอบ : กองสื่อสารองค์กร		ตัวชี้วัดของกระบวนการ :	
ผู้ส่งมอบ/ กระบวนการ ก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอนและผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา/ ตัวชี้วัด
Suppliers	Inputs	Processes	Outputs	Customers	Time/Indicators
- ลูกค้า - ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	PEA Facebook	<pre> graph TD Start([รับฟังเสียงลูกค้า ทางสื่อสังคมออนไลน์]) --> Step1[นำเรียนผู้บังคับบัญชา ประสานงาน/แจ้งผู้เกี่ยวข้อง กสอ.] Step1 --> Step2[รวบรวมและจัดทำรายงาน ข้อเท็จจริง กสอ.] Step2 --> Decision{นำเสนอขอความเห็นชอบ} Decision -- N --> Step3[บันทึกแจ้งไปยัง กฟข. เพื่อแจ้ง กฟฟ. ในสังกัด] Decision -- Y --> Step4[ตอบชี้แจงข้อเท็จจริง ทางสื่อสังคมออนไลน์ กสอ.] Step3 --> Step2 Step4 --> Step5[ติดตามและประเมินผล กสอ.] Step5 --> DB[(ฐานข้อมูลขององค์กร)] </pre>	บันทึกแจ้งไปยัง กฟข. เพื่อแจ้ง กฟฟ. ในสังกัด	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1 วัน
	PEA Twitter		รายงานข้อเท็จจริงจาก กฟข./กฟฟ.	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1-2 วัน
	PEA Instagram		บันทึก รายงานข้อเท็จจริง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1 วัน
			ความต้องการและความ คาดหวังของลูกค้า	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1 วัน
			ฐานข้อมูลขององค์กร	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เดือนละ 1 ครั้ง

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ผอ.ป. กสอ. รับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ (PEA Facebook PEA Twitter PEA Instagram)
2. ผอ.ป. กสอ. นำเรียนผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ประสานงานและแจ้งผู้เกี่ยวข้อง โดยจัดทำบันทึกแจ้งไปยัง กฟช. เพื่อแจ้ง กฟฟ. ในสังกัด
3. ผอ.ป. กสอ. รวบรวมข้อเท็จจริงจาก กฟช. และ กฟฟ. ในสังกัด
4. ผอ.ป. กสอ. จัดทำบันทึกรวบรวมข้อเท็จจริง นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและลงนามอนุมัติให้ ผอ.ป. คอบช. แจ้งข้อเท็จจริงทางสื่อสังคมออนไลน์
 - 4.1 กรณีไม่ผ่านความเห็นชอบ ส่งบันทึกกลับ ผอ.ป. เพื่อปรับปรุงแก้ไข
 - 4.2 กรณีผ่านความเห็นชอบ ส่งบันทึกกลับ ผอ.ป. เพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป
5. ผอ.ป. กสอ. คอบช. แจ้งข้อเท็จจริงทางสื่อสังคมออนไลน์
6. ผอ.ป. กสอ. ติดตามและประเมินผลการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์
 - 6.1 สรุปรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทุกเดือน
 - 6.2 เก็บรวบรวมสถิติการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ช่องทางต่าง ๆ นำมาวิเคราะห์การเข้าถึงข้อมูลที่ถูกคำใช้เป็นช่องทางในการสื่อสาร เพื่อใช้ในการวางแผนและกำหนดทิศทางรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ต่อไป

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่กิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. รับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ (PEA Facebook PEA Twitter PEA Instagram)	1. ความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับจากการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์
2. นำเรียนผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ประสานงานและแจ้งผู้เกี่ยวข้อง โดยจัดทำบันทึกแจ้งไปยัง กฟช. เพื่อแจ้ง กฟฟ. ในสังกัด	2.1 ความครบถ้วนของข้อมูลในประสานงาน และจัดทำบันทึกแจ้งผู้เกี่ยวข้อง 2.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1 วัน)
3. รวบรวมข้อเท็จจริงจาก กฟช. และ กฟฟ. ในสังกัด	3.1 ความครบถ้วน ของรายงานข้อเท็จจริงที่รวบรวมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1-2 วัน)
4. จัดทำบันทึกรวบรวมข้อเท็จจริง นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและลงนามอนุมัติให้ ผอ.บ. ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงทางสื่อสังคมออนไลน์	4.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณา 4.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1 วัน)
5. ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงทางสื่อสังคมออนไลน์	5.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลก่อนเผยแพร่ 5.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1 วัน)
6. การติดตามและประเมินผลการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์	6.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของรายงานผลการติดตามและประเมินผลการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ 6.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (เดือนละ 1 ครั้ง)

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

7.2.1 การดำเนินการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่องเป็นระบบ และมีมาตรฐานชัดเจน

7.2.2 มีกระบวนการและคู่มือปฏิบัติงานการรับฟังเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ ที่มีมาตรฐาน สามารถใช้เป็นแนวทางในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานสำหรับผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

8. ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
1. ผังการไหลของกระบวนการงาน (Work Flow Chart)	1. คณะทำงานจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของ กสอ.	1. หผ.ฐป. 2. ขผ.ฐป. 3. นปส. 6 4. นบท. 6	ปีละ 1 ครั้ง
2. มาตรฐานงาน	2. เลขานุการคณะทำงานฯ (นปส.9)		
3. แบบฟอร์มที่ใช้			
4. ระบบ Software / โปรแกรมสำเร็จรูป			
5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม			
6. อื่น ๆ - ควบคุมภายใน - SLA			

9. เอกสารอ้างอิง

9.1 อนุมัติ ผวก. ลว. 11 พ.ค. 2558 เรื่องสรุปสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ปี 2557 และข้อเสนอการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ

9.2 บันทึกคณะกรรมการ SEPA หมวด 3 รผก.(ก3) ลว. 1 ก.ย. 2558 เห็นชอบผลการทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าและช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ปี 2558

10. แบบฟอร์มที่ใช้

10.1 แบบฟอร์มบันทึกแจ้งเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

10.2 แบบฟอร์มรายงานผลการติดตามประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงาน

11. ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

โปรแกรม Microsoft Word โปรแกรม Photoshop รวมทั้งระบบ Upload ข้อมูลทาง Facebook Twitter และ Instagram

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

บันทึกแจ้งเสียงของลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์

วัน เดือน ปี

เลขที่ กสอ.(รูป)

เรียน

ตามที่ได้มีข้อความใน (สื่อสังคมออนไลน์ของ PEA) ได้ภาพข่าว..... เมื่อวันที่.....
รายละเอียดตามเอกสารแนบ นั้น

ในการนี้ กสอ. ขอความอนุเคราะห์ (หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) ตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งให้
กสอ. ทราบ เพื่อเป็นข้อมูลในการตอบลูกค้าทาง (สื่อสังคมออนไลน์ของ PEA) ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

()

อก.สอ.

Capture ภาพและข้อความในสื่อสังคมออนไลน์
(PEA Facebook PEA Twitter PEA Instagram)

ตัวอย่างแบบฟอร์ม รายงานผลการติดตามประเมินผล คู่มือการปฏิบัติงาน

แบบฟอร์มรายงานผลการติดตามประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงาน
ครั้งที่.....

ชื่อหน่วยงาน ชื่อกระบวนการ ชื่อกระบวนการ ชื่อกระบวนการ

รายการตรวจสอบ และติดตาม	ผลการตรวจสอบ และติดตาม	ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ /การแก้ไขปรับปรุง
1. ผังการไหลของ กระบวนการ (Work Flow Chart)		
2. มาตรฐานงาน		
3. แบบฟอร์มที่ใช้		
4. ระบบ SAP/ ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูป		
5. การปรับปรุงแก้ไขตามผล การตรวจติดตาม		
6. อื่นๆ - ควบคุมภายใน - SLA		

ทั้งนี้ เห็นควรดำเนินการ ☐ ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน ☒ ไม่ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติ

ผู้ตรวจติดตาม ผู้รับการตรวจติดตาม
(.....) (.....)
...../...../.....

A-ME-01

กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง



- การจัดการเรียนรู้อยู่กับวิทยากรและขอคำแนะนำจากผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับลูกค้า
- การรวบรวมข้อเสนองานจากลูกค้า ๓๓๓๓ PEA Call Center
- กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
- เทคโนโลยีบนเว็บ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น PEA Web Site, E-mail, Facebook และ SMS เป็นต้น

จากการประเมินสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าที่ได้จากช่องทางต่างๆ สามารถสรุปความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าแยกกลุ่มลูกค้าต่างๆ เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม (รวมถึงกิจกรรมการเป็นพลเมืองที่ดี) สามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

๒.๑.๑ ความต้องการ/ความคาดหวัง อันมีความแตกต่างตามกลุ่มลูกค้า ๔ กลุ่ม ที่จำแนกกลุ่มไว้เดิม

๒.๑.๒ ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้าทั้ง ๔ กลุ่ม ส่วนหนึ่งก็มีรายละเอียด

พื้นฐานไม่แตกต่างจากนิยามมา แต่มีการยกระดับจากความคาดหวังเป็นความต้องการ และมีประเด็นปลีกย่อยที่ได้จากการจำแนกความต้องการความคาดหวังของลูกค้า จากการสำรวจความพึงพอใจ โดยใช้ X-bar Model เป็นเดิม เช่น ความหลากหลายและความง่ายในการเข้าถึงช่องทางต่างๆ การแนะนำและเสริมเครื่องมือช่วยในการคำนวณค่าไฟฟ้า หรือข้อเสนอแนะแนวทางการใช้ไฟฟ้าที่เหมาะสม โครงการและแผนงานในค่า E. ในอนาคต ดอนเจ็สและศูนย์บริการป้องกันเมื่อมีเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องทุกครั้ง เคารพต่อรับบริการเสียค่า มีพื้นที่ให้บริการเพียงพอ เป็นต้น

๒.๒ ตามแนวคิด ผวก. ส. ๒๕.๑.๑๒ ๒๕๕๖ กำหนดให้ ผวก.๑๐-๑๑๒, ผวก. ๑๑๒, ผวก. ๑๑๒๑๑๒ และพัฒนาบริการตามข้อ ๑๒ ปัจจุบันดำเนินการยังไม่ครบถ้วน โดยมีการดำเนินการดังนี้

- การขยายผลการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติให้ลูกค้ารายใหญ่ ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice ปัจจุบันดำเนินการได้ ๘๘ การไฟฟ้าสุพรรณบุรี คิดเป็น ๘๐.๐๐% ของจำนวนการไฟฟ้าสุพรรณบุรีทั้งหมด
- การขยายสิทธิส่วนการแจ้งค่าไฟฟ้าและข้อมูลอื่นๆ ผ่านโทรศัพท์มือถือที่ ด้วยการส่งข้อความสั้น (SMS) ปัจจุบันมีผู้สมัครใช้บริการ ๓,๓๐๐,๐๐๐ ราย คิดเป็น ๓๐.๐๐% ของจำนวนผู้ใช้โทรศัพท์มือถือ
- การพิจารณาปรับปรุงและยกเลิกการเรียกใช้ไฟฟ้าผ่าน Internet ตามโครงการ Happy Touch ให้ครบทุก กฟช. ดำเนินการไปแล้ว ๘ กฟช. ในจำนวนนี้ ๒ กฟช. ปัจจุบันอยู่ระหว่างพิจารณาประเมินโครงการเพื่อเตรียมปรับปรุงและขยายผล
- การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการ/ธุรกรรม อยู่ระหว่างพิจารณาดำเนินการ

๓. ข้อพิจารณา

คณะทำงานได้พิจารณาแล้ว เพื่อลดความไม่พึงพอใจ และเพิ่มความพึงพอใจ ได้พิจารณาความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้า ที่มีความสำคัญ จำเป็นต้องดำเนินการต่อเนื่อง หรือพัฒนาโครงการ/กิจกรรม/โครงการ เติบโต เพื่อให้ตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้า ดังนี้

ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ที่มีนัยสำคัญ	กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่รองรับ	กลุ่มลูกค้าที่ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
- ไฟไม่ดับ /ไฟไม่ตก - ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย - มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมพื้นที่	แผนพัฒนาระบบไฟฟ้าในรั้วระบบพัฒนาฯ อาทิเช่น SCADA เช่น คลัง, กอ.บ.ศ.พ.ศ.พ.ศ. เป็นต้น	ทุกกลุ่ม	การไฟฟ้า
การลดต้นทุนและใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง ตรงเวลา	การขยายผลการจัดระบบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติ (ใบแจ้งค่ารายใหญ่) ผ่านวีดิทัศน์ Smart Invoice**	พาณิชย์/อุตสาหกรรม	การไฟฟ้า
เพิ่มช่องทางการแจ้งค่าไฟฟ้า/ใบแจ้งเดือนก่อนจ่ายไฟฟ้า	การขยายบริการระบบแจ้งค่าไฟฟ้าและข้อมูลอื่นๆ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยการส่งข้อความสั้น (SMS)	ทุกกลุ่ม	การไฟฟ้า
- อำนวยความสะดวกในการให้บริการลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน e-service PEA Call Center - มีช่องทางบริการชำระค่าไฟฟ้าหลาย - จุดให้บริการของสำนักงาน กอ.บ.ศ.พ.ศ.พ.ศ. เข้าถึงได้ง่าย	- การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน Internet ตามโครงการ Happy Touch** - PEA Shop** - PEA Mobile Shop** - เว็บไซต์ Front Office* - One Touch Service - การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับการบริการลูกค้า***	ทุกกลุ่ม	- การไฟฟ้า - การไฟฟ้า - การไฟฟ้า - การไฟฟ้า - การไฟฟ้า - การไฟฟ้า
มีระบบคิว	Smart Queue & Smile Box **	ทุกกลุ่ม	การไฟฟ้า
- ใบความถี่และแจ้งแนวโน้มน้ำค่า ก. ในอนาคต - แนะนำและสร้างเครื่องมือช่วยในการคำนวณค่าไฟฟ้า พร้อมข้อเสนอแนะแนวทางการใช้ไฟฟ้าที่เหมาะสม - เจ้าหน้าที่ หรือ จุดประชาสัมพันธ์ แนะนำ ให้ข้อมูลครบถ้วนเพียงพอ - ลดความเสี่ยงเหตุการณ์ไฟฟ้าดับ/ไฟตก/ไฟกระพริบ	- ปรับปรุง website ขององค์กรให้สามารถสนับสนุนข้อมูลลูกค้าได้อย่างครอบคลุมความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า เช่น การคำนวณอัตราค่าไฟฟ้าข้อมูลการขอใช้บริการสนับสนุน และบริการอื่นๆ ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือการบริการสนับสนุนที่สามารถทำธุรกรรมผ่าน website ได้*** - การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับการบริการลูกค้า***	ทุกกลุ่ม	การไฟฟ้า, กอ.บ.ศ.พ.ศ.พ.ศ.

หน้า 16 จาก 16

ประเด็นความต้องการ/ความ คาดหวัง ที่มีนัยสำคัญ	กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่รองรับ	กลุ่มลูกค้าที่ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
- มีเจ้าหน้าที่ หรือ จุด ประชาสัมพันธ์ แนะนำ ให้ ข้อมูลครบถ้วนเพียงพอ - เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ สุภาพ กระตือรือร้น - ความเข้าใจในการตอบสนองต่อ การขอใช้บริการต่างๆ - ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น โปร่งใส และให้ข้อมูลถูกต้อง - พนักงานมีความรู้ สามารถตอบ ข้อซักถามได้ชัดเจน	จัดให้มี พนักงานบริการความคาดหวังของ ลูกค้าที่มีให้บริการ (Lobby Manager) ร่วมเป็นวิทยากรจัดการนิทรรศการที่มักใช้ บริการได้ลดกระบวนการ และ สถานการณ์ เพื่อสร้างให้เกิด Customer Experience ที่ดี ***	ทุกกลุ่ม	ฝ่าย
- จัดทำข้อมูลพฤติกรรมการใช้ ไฟฟ้า ในแต่ละช่วงเวลา แบบ เข้าใจง่าย พร้อมเสนอแนะแนว ทางการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด - จัดตั้งเคาน์เตอร์ AMP	- โครงการ AMP - โครงการ AM*** - พัฒนา Website /App โครงการs AM***	พาณิชย์/ อุตสาหกรรม	ฝ่าย
- ช่องทางร้องเรียนติดต่อง่าย - เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน สุภาพและเต็มใจช่วยเหลือ - ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการ แก้ไขรวดเร็ว	- สายเคฯ Call Center - E-One Portal*** - กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน**	ทุกกลุ่ม	- ฝ่าย - ฝ่าย - ฝ่าย

หมายเหตุ

* คือขยายผลเพิ่มเติมให้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน

** บทบาทกิจกรรม/แผนงาน/โครงการ ให้สอดคล้องตามความต้องการ/ความคาดหวัง แผนแม่ข่าย PEA

*** กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่ต่อเนื่องกับปีใหม่

๔. ข้อเสนอ

จากสรุปผลความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้า และการประเมิน/บทวน/พิจารณา และวิธีการ
รับฟังลูกค้า ข้างต้น คณะทำงานฯ ได้พิจารณาแล้ว เพื่อให้การนำสารสนเทศจากลูกค้าไปใช้ในการพัฒนางานด้าน
ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ จึงเห็นควรขออนุมัติ ผ่าน คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ เพื่อขยายผลและพัฒนา
งานบริการให้ครอบคลุมความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ดังนี้

๔.๑ ให้ส่วนเกี่ยวข้อง (ฝ่าย , ฝ่าย , ฝ่าย (ก๑-ก๔) , กฟช. และหน่วยงานอื่นๆ) ให้ข้อมูลความ
ต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า ในการบทวนและจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาระบบไฟฟ้า และ
แผนปฏิบัติการ ให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าแต่ละกลุ่ม สามารถเชื่อมโยงประสานงาน

๔.๒ ให้ส่วนเกี่ยวข้อง (ฝ่าย.ก๓-ก๔), ฝ่าย. กฟช.) ดำเนินการขยายผลและพัฒนางานบริการ
ต่อเนื่อง ตามอนุมัติ มวก. ลว. ๒๕ ๑.ค. ๒๕๕๗ (ตามข้อ ๓.๒) โดยให้รายงานผลการดำเนินงานให้คณะทำงาน
SEPA หมวด ๓ ทราบภายในไตรมาส ๒ ปี ๒๕๕๗

๔.๓ ให้ส่วนเกี่ยวข้อง พิจารณาดำเนินการ ทบทวน ปรับปรุง และพัฒนากิจกรรม/แผนงาน/
โครงการ ตามที่ระบุในตารางข้อ ๓ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานให้ครอบคลุมความต้องการ/ความคาดหวัง ที่สำคัญ
ของลูกค้า

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเสนอขออนุมัติ มวก. ตามข้อเสนอดังไป



(นายเชมรัตน์ ศาสตรปรีชา)

กส.ร.ส.(ก๓)

เลขานุการคณะทำงาน SEPA หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

๑
15 ก.ค. ๕๗

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

ค. ๒๕๕๗/๑๕๗๐ ๔.๑-๔.๓ ต่อไป ๑๕๗๐

ดำเนินการทุกข้อ



(นายฐิติกุล บุณยธรรมาภรณ์)
รพท.(ก๓)

๑๕.๗.๕๗ 15/7/2558

เรียน ท่านประธาน

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการ

ในส่วนนี้เรียบร้อยแล้ว



(นายฐิติกุล บุณยธรรมาภรณ์)
รพท.(ก๓)

15 พ.ค. 2558

๑
อนุมัติตามเสนอ



(นายสำจิต รุ่งจิรวาทมนต์)
รพท.(ส) วิทยาการแผน ผ.รท.

11 พ.ค. 2558

หน้า ๕ จาก ๕

เอกสารแนบ 1 หน้า 1

รายงานสารสนเทศเชิงกลยุทธ์
ประจำปี 2557

1. ความต้องการ/ความคาดหวัง แบ่งตามกลุ่มลูกค้า

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
บ้านอยู่อาศัย ความต้องการ พื้นฐานและ ความต้องการ พิเศษ • ความปลอดภัย ไฟฟ้า • ไฟฟ้า เพียงพอ สำหรับใช้ เครื่องใช้ ไฟฟ้า • ไฟฟ้า เพียงพอ สำหรับใช้ เครื่องใช้ ไฟฟ้า • ไฟฟ้า เพียงพอ สำหรับใช้ เครื่องใช้ ไฟฟ้า	1. ไฟฟ้า 2. ไฟฟ้า 3. ความปลอดภัย ไฟฟ้า 4. ไฟฟ้า เพียงพอ สำหรับใช้ เครื่องใช้ ไฟฟ้า	1. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 2. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 3. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 4. การซ่อมแซม ไฟฟ้า	1. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 2. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 3. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 4. การซ่อมแซม ไฟฟ้า	1. ไฟฟ้า 2. ไฟฟ้า 3. ไฟฟ้า 4. ไฟฟ้า 5. ไฟฟ้า 6. ไฟฟ้า 7. ไฟฟ้า 8. ไฟฟ้า 9. ไฟฟ้า 10. ไฟฟ้า	1. ไฟฟ้า 2. ไฟฟ้า 3. ไฟฟ้า 4. ไฟฟ้า 5. ไฟฟ้า 6. ไฟฟ้า 7. ไฟฟ้า 8. ไฟฟ้า 9. ไฟฟ้า 10. ไฟฟ้า	1. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 2. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 3. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 4. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 5. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 6. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 7. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 8. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 9. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 10. การซ่อมแซม ไฟฟ้า
	1. ไฟฟ้า 2. ไฟฟ้า 3. ความปลอดภัย ไฟฟ้า 4. ไฟฟ้า เพียงพอ สำหรับใช้ เครื่องใช้ ไฟฟ้า 5. ไฟฟ้า เพียงพอ สำหรับใช้ เครื่องใช้ ไฟฟ้า 6. ไฟฟ้า เพียงพอ สำหรับใช้ เครื่องใช้ ไฟฟ้า 7. ไฟฟ้า เพียงพอ สำหรับใช้ เครื่องใช้ ไฟฟ้า 8. ไฟฟ้า เพียงพอ สำหรับใช้ เครื่องใช้ ไฟฟ้า 9. ไฟฟ้า เพียงพอ สำหรับใช้ เครื่องใช้ ไฟฟ้า 10. ไฟฟ้า เพียงพอ สำหรับใช้ เครื่องใช้ ไฟฟ้า	1. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 2. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 3. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 4. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 5. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 6. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 7. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 8. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 9. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 10. การซ่อมแซม ไฟฟ้า	1. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 2. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 3. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 4. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 5. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 6. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 7. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 8. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 9. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 10. การซ่อมแซม ไฟฟ้า	1. ไฟฟ้า 2. ไฟฟ้า 3. ไฟฟ้า 4. ไฟฟ้า 5. ไฟฟ้า 6. ไฟฟ้า 7. ไฟฟ้า 8. ไฟฟ้า 9. ไฟฟ้า 10. ไฟฟ้า	1. ไฟฟ้า 2. ไฟฟ้า 3. ไฟฟ้า 4. ไฟฟ้า 5. ไฟฟ้า 6. ไฟฟ้า 7. ไฟฟ้า 8. ไฟฟ้า 9. ไฟฟ้า 10. ไฟฟ้า	1. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 2. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 3. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 4. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 5. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 6. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 7. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 8. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 9. การซ่อมแซม ไฟฟ้า 10. การซ่อมแซม ไฟฟ้า

เอกสารแนบ 1 หน้า 2

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
ครัวเรือน (ใหม่)	มีจุดเชื่อมต่อระบบไฟฟ้า โดยผู้ดูแลที่รับผิดชอบไฟฟ้า	มีความเชี่ยวชาญ มีเจ้าหน้าที่ดูแล	สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า 1. ให้ความช่วยเหลือตามที่เป็นอยู่ 2. ให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ 3. ให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ 4. ให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ	1. มีผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสม 2. ให้ความสำคัญกับลูกค้า 3. ให้ความสำคัญกับลูกค้า 4. ให้ความสำคัญกับลูกค้า	1. มีความรู้และทักษะในการให้บริการ 2. มีความรู้และทักษะในการให้บริการ 3. มีความรู้และทักษะในการให้บริการ 4. มีความรู้และทักษะในการให้บริการ	1. มีความรู้และทักษะในการให้บริการ 2. มีความรู้และทักษะในการให้บริการ 3. มีความรู้และทักษะในการให้บริการ 4. มีความรู้และทักษะในการให้บริการ
อุตสาหกรรม	1. ปลอดภัย 2. คุ้มค่า 3. ปลอดภัย 4. ปลอดภัย 5. ปลอดภัย 6. ปลอดภัย 7. ปลอดภัย	1. ปลอดภัย 2. ปลอดภัย 3. ปลอดภัย 4. ปลอดภัย 5. ปลอดภัย 6. ปลอดภัย 7. ปลอดภัย	1. ปลอดภัย 2. ปลอดภัย 3. ปลอดภัย 4. ปลอดภัย 5. ปลอดภัย 6. ปลอดภัย 7. ปลอดภัย	1. ปลอดภัย 2. ปลอดภัย 3. ปลอดภัย 4. ปลอดภัย 5. ปลอดภัย 6. ปลอดภัย 7. ปลอดภัย	1. ปลอดภัย 2. ปลอดภัย 3. ปลอดภัย 4. ปลอดภัย 5. ปลอดภัย 6. ปลอดภัย 7. ปลอดภัย	1. ปลอดภัย 2. ปลอดภัย 3. ปลอดภัย 4. ปลอดภัย 5. ปลอดภัย 6. ปลอดภัย 7. ปลอดภัย

เอกสารแนบ 1 หน้า 3

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
ลูกค้าทั่วไป (ทั่วไป)	1. ต้องการความสะดวกในการใช้บริการ	2. ต้องการบริการที่รวดเร็ว	3. ต้องการบริการที่มีคุณภาพ	4. ต้องการบริการที่มีประสิทธิภาพ	5. ต้องการบริการที่มีมาตรฐาน	6. ต้องการบริการที่มีราคาเหมาะสม
	7. ต้องการบริการที่มีประสิทธิภาพ	8. ต้องการบริการที่มีมาตรฐาน	9. ต้องการบริการที่มีราคาเหมาะสม	10. ต้องการบริการที่มีประสิทธิภาพ	11. ต้องการบริการที่มีมาตรฐาน	12. ต้องการบริการที่มีราคาเหมาะสม
ลูกค้าพิเศษ (เฉพาะ)	13. ต้องการบริการที่มีประสิทธิภาพ	14. ต้องการบริการที่มีมาตรฐาน	15. ต้องการบริการที่มีราคาเหมาะสม	16. ต้องการบริการที่มีประสิทธิภาพ	17. ต้องการบริการที่มีมาตรฐาน	18. ต้องการบริการที่มีราคาเหมาะสม
	19. ต้องการบริการที่มีประสิทธิภาพ	20. ต้องการบริการที่มีมาตรฐาน	21. ต้องการบริการที่มีราคาเหมาะสม	22. ต้องการบริการที่มีประสิทธิภาพ	23. ต้องการบริการที่มีมาตรฐาน	24. ต้องการบริการที่มีราคาเหมาะสม
ลูกค้าองค์กร (องค์กร)	25. ต้องการบริการที่มีประสิทธิภาพ	26. ต้องการบริการที่มีมาตรฐาน	27. ต้องการบริการที่มีราคาเหมาะสม	28. ต้องการบริการที่มีประสิทธิภาพ	29. ต้องการบริการที่มีมาตรฐาน	30. ต้องการบริการที่มีราคาเหมาะสม
	31. ต้องการบริการที่มีประสิทธิภาพ	32. ต้องการบริการที่มีมาตรฐาน	33. ต้องการบริการที่มีราคาเหมาะสม	34. ต้องการบริการที่มีประสิทธิภาพ	35. ต้องการบริการที่มีมาตรฐาน	36. ต้องการบริการที่มีราคาเหมาะสม
ลูกค้าภาครัฐ (ราชการ)	37. ต้องการบริการที่มีประสิทธิภาพ	38. ต้องการบริการที่มีมาตรฐาน	39. ต้องการบริการที่มีราคาเหมาะสม	40. ต้องการบริการที่มีประสิทธิภาพ	41. ต้องการบริการที่มีมาตรฐาน	42. ต้องการบริการที่มีราคาเหมาะสม
	43. ต้องการบริการที่มีประสิทธิภาพ	44. ต้องการบริการที่มีมาตรฐาน	45. ต้องการบริการที่มีราคาเหมาะสม	46. ต้องการบริการที่มีประสิทธิภาพ	47. ต้องการบริการที่มีมาตรฐาน	48. ต้องการบริการที่มีราคาเหมาะสม
ลูกค้าต่างประเทศ (ต่างชาติ)	49. ต้องการบริการที่มีประสิทธิภาพ	50. ต้องการบริการที่มีมาตรฐาน	51. ต้องการบริการที่มีราคาเหมาะสม	52. ต้องการบริการที่มีประสิทธิภาพ	53. ต้องการบริการที่มีมาตรฐาน	54. ต้องการบริการที่มีราคาเหมาะสม
	55. ต้องการบริการที่มีประสิทธิภาพ	56. ต้องการบริการที่มีมาตรฐาน	57. ต้องการบริการที่มีราคาเหมาะสม	58. ต้องการบริการที่มีประสิทธิภาพ	59. ต้องการบริการที่มีมาตรฐาน	60. ต้องการบริการที่มีราคาเหมาะสม

** ความพึงพอใจ/ความสบายใจ ที่เพิ่มสูงขึ้น

เอกสารแนบ 1 หน้า 5

2. ตารางความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ แยกตามผู้ถูกทำ

กลุ่มลูกค้า	ความพึงพอใจ			ความไม่พึงพอใจ		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
บ้านอยู่อาศัย	ผลิตภัณฑ์ ไฟฟ้าแรงดันต่ำ ชุดสายไฟฟ้า (220-240V)	ผลิตภัณฑ์ ไฟฟ้าแรงดันต่ำ บริการสายไฟฟ้า (ผลิตภัณฑ์ 220-240V)	ผลิตภัณฑ์ ไฟฟ้าแรงดันต่ำ บริการสายไฟฟ้า (ผลิตภัณฑ์ 220-240V)	ผลิตภัณฑ์ ไฟฟ้าแรงดันต่ำ บริการสายไฟฟ้า (ผลิตภัณฑ์ 220-240V)	ผลิตภัณฑ์ ไฟฟ้าแรงดันต่ำ บริการสายไฟฟ้า (ผลิตภัณฑ์ 220-240V)	ผลิตภัณฑ์ ไฟฟ้าแรงดันต่ำ บริการสายไฟฟ้า (ผลิตภัณฑ์ 220-240V)
	ผลิตภัณฑ์ ไฟฟ้าแรงดันสูง บริการสายไฟฟ้า (ผลิตภัณฑ์ 220-240V)	ผลิตภัณฑ์ ไฟฟ้าแรงดันสูง บริการสายไฟฟ้า (ผลิตภัณฑ์ 220-240V)	ผลิตภัณฑ์ ไฟฟ้าแรงดันสูง บริการสายไฟฟ้า (ผลิตภัณฑ์ 220-240V)	ผลิตภัณฑ์ ไฟฟ้าแรงดันสูง บริการสายไฟฟ้า (ผลิตภัณฑ์ 220-240V)	ผลิตภัณฑ์ ไฟฟ้าแรงดันสูง บริการสายไฟฟ้า (ผลิตภัณฑ์ 220-240V)	ผลิตภัณฑ์ ไฟฟ้าแรงดันสูง บริการสายไฟฟ้า (ผลิตภัณฑ์ 220-240V)

เอกสารแนบ 1 หน้า 8

3. ตารางความถี่การขึ้นสายของสาย แยกตามกลุ่มลูกค้า

กลุ่มลูกค้า	ความถี่			ข้อเสนอแนะ		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
บ้านอยู่อาศัย	การผูกพันสายเคเบิลทีวีและอินเทอร์เน็ต (รวม)			1. บริการซ่อมแซม สายเคเบิลทีวี และอินเทอร์เน็ต	1. บริการซ่อมแซม สายเคเบิลทีวี และอินเทอร์เน็ต	1. บริการซ่อมแซม สายเคเบิลทีวี และอินเทอร์เน็ต
พาณิชย์	การผูกพันสายเคเบิลทีวีและอินเทอร์เน็ต (รวม)			1. บริการซ่อมแซม สายเคเบิลทีวี และอินเทอร์เน็ต	1. บริการซ่อมแซม สายเคเบิลทีวี และอินเทอร์เน็ต	1. บริการซ่อมแซม สายเคเบิลทีวี และอินเทอร์เน็ต
อุตสาหกรรม	การผูกพันสายเคเบิลทีวีและอินเทอร์เน็ต (รวม)			1. บริการซ่อมแซม สายเคเบิลทีวี และอินเทอร์เน็ต	1. บริการซ่อมแซม สายเคเบิลทีวี และอินเทอร์เน็ต	1. บริการซ่อมแซม สายเคเบิลทีวี และอินเทอร์เน็ต
อื่นๆ	การผูกพันสายเคเบิลทีวีและอินเทอร์เน็ต (รวม)			1. บริการซ่อมแซม สายเคเบิลทีวี และอินเทอร์เน็ต	1. บริการซ่อมแซม สายเคเบิลทีวี และอินเทอร์เน็ต	1. บริการซ่อมแซม สายเคเบิลทีวี และอินเทอร์เน็ต

หมายเหตุ

ผลิตภัณฑ์ หมายถึง ผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าและพลังงานการส่ง

บริการ หมายถึง บริการที่มีขึ้นหรือเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ

การสนับสนุน หมายถึง การทำให้อุปกรณ์สามารถใช้งานได้เหมาะสมและสนับสนุนการให้บริการตามลูกค้า



บันทึก

วันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๖๕
เวลา ๑๐.๐๐ น.
ที่ ห้องประชุม ๓๐๓
เรื่อง การประชุมคณะกรรมการผู้พิทักษ์ผู้เยาว์และช่องทางการรับฟังเสียงผู้เยาว์ ปี ๒๕๖๕

เรียบ รรณ (รวม) ประธานคณะทำงานจัดทำรายงานผลการดำเนินงานองค์กร และรายงานการประเมินตนเอง
หมวด ๓ การมุ่งเน้นสู่ด้านและตลาด

● **เรื่องเดิม**

๓.๑ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (เลขา) กำหนดให้รัฐวิสาหกิจนำระบบการประเมินคุณภาพ
รัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal : SEPA) มาใช้เพื่อการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรอย่าง
เป็นทางการ ซึ่ง PEA ได้ปรับระบบ SEPA มาใช้ในการพัฒนาและประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรทั้ง ๗๑ แห่ง เป็น
ต้นแบบ

๓๒ ตามระบบ SEPA หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด กำหนดให้มีการพิจารณาพบปะหรือกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า ทุกๆ ปี เพื่อความมีประสิทธิภาพของกระบวนการ การถ่ายทอดไปสู่ผู้ปฏิบัติ และการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งไปสู่ผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่ PEA กำหนดไว้

๒. การค้าเป็นกการ

๒๓ คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ ได้เชิญประชุมส่วนเกี่ยวข้องเพื่อหาหนทางกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าและช่องทางกรรับฟังเสียงลูกค้า ประกอบด้วย คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับฟังเสียงลูกค้า ได้แก่ ฝ่าย กพร.(กผ-กค),กองสทพ.,ฝ่าย สทพ.,ฝ่าย สส.,ฝ่าย สส. เมื่อวันที่ ๑๓ ก.ค. ๒๕๖๔ ณ ห้องประชุมอาคาร ๗ ชั้น ๓ กพร. ตามบันทึกที่ กพร.(กค) ๓๐๘๙/๒๕๖๔ ลว. ๗ ก.ค. ๒๕๖๔ และ วันที่ ๑๙ ก.ค. ๒๕๖๔ ณ ห้องประชุม ฝ่าย(กค) อาคาร ๒ ชั้น ๔ ตามบันทึกที่ กพร.(กค) ๓๖๖๖/๒๕๖๔ ลว. ๑๙ ก.ค. ๒๕๖๔

๒.๒ ผลการทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า พบว่า

๒๒๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ไม่สอดคล้องกับการดำเนินงาน จึงได้ปรับเปลี่ยนขั้นตอนให้สอดคล้องกับ
กรอบเวลาและการทำงานในปี ๒๕๕๗ โดยเริ่มจากการรวบรวมเสียงของลูกค้าจากปีก่อนหน้าตั้งแต่ต้นปี เพื่อให้ทันกับ
กระบวนการทบทวนยุทธศาสตร์ และเป็นปัจจัยนำเข้าในกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า รวมขั้นตอนในการ
ทบทวนกระบวนการและการทบทวนช่องทางวิธีการรับฟังเสียงเข้าด้วยกัน กำหนดพบปะขอรับในการรวบรวมเสียงของ
ลูกค้าและเครือข่าย และกำหนดเวลาการรวบรวมเสียงแต่ละช่องทางให้ชัดเจนโดยกำหนดเป็นค่าเกณฑ์ชี้วัดแต่ละสายงาน
เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพในการรวบรวมเสียงของลูกค้า เพื่อเป็นข้อมูลการพิจารณาดำเนินการตอบสนองความต้องการของลูกค้า
ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เพื่อให้สามารถตอบสนองลูกค้าได้ทันทั่วทั้ง ๓ ภูมิภาค (ปี ๒๕๕๗ - ๒๕๕๘) (เอกสารแนบ ๓)

๒.๒.๒ ยังไม่มีการกำหนดเกณฑ์ในการบูรณาการเนื้อหาของคู่มือแต่ละของสาขา จึงได้กำหนดเกณฑ์โดยใช้ความถี่ในแผนของของคู่มือเป็นเกณฑ์ และใช้ตัว distance ตาม Kano's Model ประกอบในการจัดลำดับ ซึ่งระยะใกล้ตัวความสำคัญของปัจจัย ความต้องการ/ความคาดหวัง ส่วนค่า distance ที่มีค่ามากที่สุดเป็นลำดับแรก และลดหลั่นกันไปตามลำดับ ดังตารางที่ ๓.๑ ก(๒) - ๒ (เอกสารแนบ ๒) และกำหนดกิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่ต้อง

๒

ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ ดังตารางที่ ๓.๑ ก(๕) - ๕ (เอกสารแนบ ๕)

๒.๓ ผลการทบทวนช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ปี ๒๕๕๘ พบว่า

๒.๓.๑ ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าที่กำหนดไว้เดิม ๘ ช่องทาง ยังคงครอบคลุมความต้องการของลูกค้า แต่ในส่วนช่องทางการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า ได้เพิ่มเติมวิธีการสำรวจความพึงพอใจผ่านระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) โดยแสดงวิธีการรับฟังลูกค้าที่มีความแตกต่างกันระหว่างลูกค้า กลุ่มลูกค้า หรือส่วนตลาด ความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้าที่แตกต่างกัน ดังตารางที่ ๓.๑ ก(๒)-๔ (เอกสารแนบ ๔) และจะพิจารณาปรับเปลี่ยนการดำเนินการรับฟังเสียงของลูกค้าบางช่องทางในปี ๒๕๕๙ ดังนี้

- ช่องทางการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าทางโทรศัพท์ จะขอให้ ๑๓๒๑ Call Center เป็นผู้โทรศัพท์ติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า หรือพิจารณาใช้ระบบ SMS แบบ ๒-ways ในการติดตามข้อมูลป้อนกลับ

พิจารณาเพิ่มการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า ตามกระบวนการของระบบประกันคุณภาพ SQA P๑.๖๖

- พิจารณาเพิ่มช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าผ่าน Stakeholder ให้ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ใน หมวด ๓.๓ ข(๒) และ ตาราง ๒.๑ ก(๓) - ๑ (ปัจจุบันมีช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้าจาก Stakeholder เฉพาะในส่วนผู้บริหารและองค์กรกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า)

๒.๓.๒ คู่มือปฏิบัติงานไม่ครบทุกช่องทาง จึงได้ปรับปรุงให้มีคู่มือการรับฟังเสียงให้ครบทุกช่องทาง และปรับเปลี่ยนรายละเอียดในคู่มือการรับฟังเสียงแต่ละช่องทาง จากข้อเสนอแนะในการทบทวนกระบวนการจากส่วนเกี่ยวข้อง ดังนี้

- ให้ ผ.ส. จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับฟังเสียงลูกค้าจากช่องทางเทคโนโลยีบนเว็บและสื่อสังคมออนไลน์ ตามรูปแบบการจัดทำคู่มือฯ ที่ ผ.พ. กำหนด

- ช่องทางการประสานส่วนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า เปลี่ยนผู้รับผิดชอบในการรวบรวมเสียงจาก ผ.ส. เป็น ผ.ว. (ก๓-๔) สรุปรายงานสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าส่ง ผ.ส. เพื่อรวบรวมส่งคณะกรรมการ SEPA หมวด ๓

- ช่องทางการจัดการเสียงจากผู้บริหารและองค์กรกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า แต่เดิมไม่มีผู้รับผิดชอบหลัก กำหนดให้ ผ.ว. เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการรวบรวมข้อมูลเสียงของลูกค้า

- ช่องทางการรวบรวมข้อเสนอแนะของลูกค้าจาก ๑๓๒๑ PEA Call Center ในปี ๒๕๕๙ จะเปลี่ยนผู้รับผิดชอบในการรวบรวมเสียงของลูกค้าเป็น ผ.ว. (ก๓-๔) เริ่มปี ๒๕๕๙

๒.๔ ผลการทบทวนการวัดประสิทธิผลของช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า ปี ๒๕๕๘ โดยใช้ผลการดำเนินการในปี ๒๕๕๗ จาก Feedback Report และข้อคิดเห็นขอที่ปรึกษา บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น มาประเมินกระบวนการ เห็นควรให้มีการปรับปรุงการวัดประสิทธิผลให้เป็นระบบมากขึ้น ด้วยการจ้างที่ปรึกษาภายนอก ดำเนินการกำหนดตัววัด/ตัวชี้วัด วิธีการประเมิน ประสิทธิภาพและความนิยมของช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้าตามตามกลุ่มลูกค้า ประเมินประสิทธิภาพ ความต้องการ และความนิยมของช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า ช่องทางสนับสนุนสารสนเทศและการข่าวกรรมที่สำคัญ ในปัจจุบัน รวมถึง เปรียบเทียบประสิทธิผลของช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ที่สำคัญกับคู่แข่ง หรือ Best Practices เพื่อนำเสนอแบบปรับปรุงการพัฒนาช่องทางที่เหมาะสมกับ PEA

๓. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

เพื่อให้การนำไปปฏิบัติ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความเข้าใจเป็นแนวทางเดียวกัน คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ จึงเห็นควรให้ส่วนเกี่ยวข้อง ประกอบด้วย หน่วยงานการไฟฟ้า ก๓-๔, ผ.ว. ผ.สท, ผ.ทท, ผ.ว. ผ.ส. ผ.ส. ผ.ว. และทุกหน่วยงาน ถ่ายทอด (Deployment) /แจ้งเวียนให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ทราบถึงผลการทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าและและช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ปี ๒๕๕๘ เพื่อนำไปดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้องด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนี้

๘

- ๓.๓ ดำเนินการรับฟังเสียงลูกค้าตามกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าที่ปรับปรุงตามข้อ ๒.๒.๓
- ๓.๔ ในการนำเสียงของลูกค้าไปใช้ในการพัฒนารายงานด้านลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามข้อ ๒.๒.๒ ให้ดำเนินการตามอนุมัติ ผวก. สว. ๑๑ พ.ศ. ๒๕๕๘ (โดยทำฉบับที่ กส. (กช) ๓๔๗/๒๕๕๘) และรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินงานให้คณะกรรมการ SEPA หมวด ๓ ทราบภายในไตรมาส ๔ ปี ๒๕๕๘
- ๓.๕ ให้คณะกรรมการ SEPA หมวด ๓ จัดหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหารือพิจารณาปรับเปลี่ยน/เพิ่มช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้าในปี ๒๕๕๙ ตามข้อ ๒.๓.๑
- ๓.๖ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำคู่มือการรับฟังเสียงให้ครบทุกช่องทาง และปรับเปลี่ยนรายละเอียดในคู่มือการรับฟังเสียงแต่ละช่องทาง ตามข้อ ๒.๓.๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปด้วย จะขอขอบคุณ



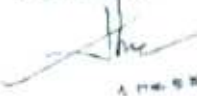
(นายเจมส์ คีตประดิษฐ์)

อ.ช.น.๓

เลขานุการคณะกรรมการ SEPA หมวด ๓

– พล.ต.อ. ช.น.๓

– พล.ต.อ. ช.น.๓



๑๑๑๑

(นายเจมส์ คีตประดิษฐ์)
รท. (กช)

ค.น.๓ (อ.ช.) - ๑๑๑๑/๑๑๑๑

เรียน ข้าราชการ

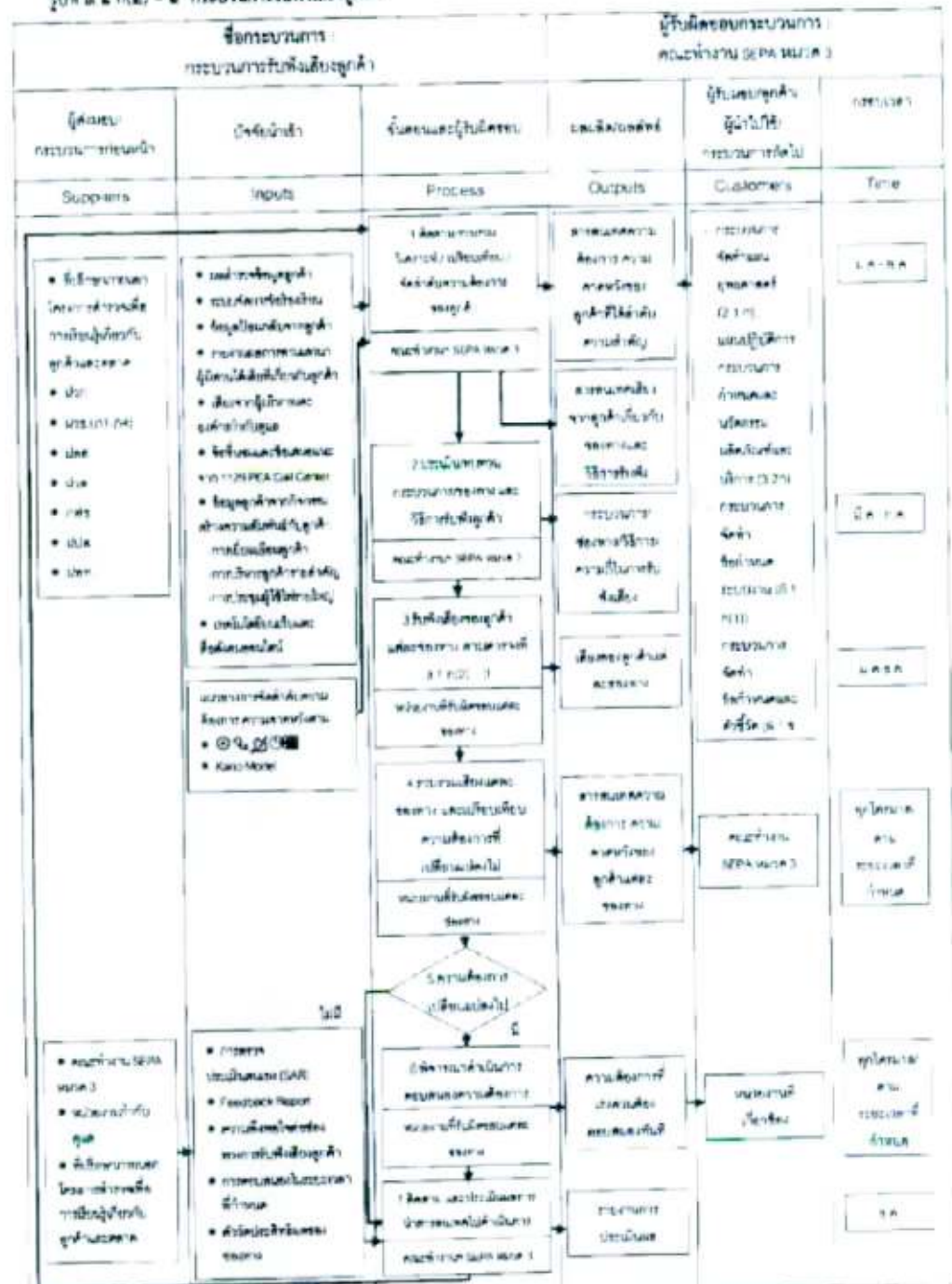
เพื่อรับฟังเสียงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ



(นายเจมส์ คีตประดิษฐ์)

อ.ช.น.๓

เลขานุการ คณะทำงาน SEPA หมวด ๓



๕

เอกสารแนบ ๒

ตารางที่ ๓.๓ ก(๒) - ๒ ความต้องการ และความคาดหวังขององค์กรลูกค้า

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ			ความคาดหวัง		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
บ้านอยู่อาศัย ความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า • ความต้องการไฟฟ้าปริมาณน้อย • ใช้ไฟฟ้าจากครัวเรือน ใช้ไฟฟ้าในอาคารพาณิชย์ การใช้ไฟฟ้าในโรงงาน	1. โฟลโตล 2. โฟลโตล 3. ระบบไฟฟ้า 4. ระบบไฟฟ้า 5. ระบบไฟฟ้า 6. ระบบไฟฟ้า 7. ระบบไฟฟ้า 8. ระบบไฟฟ้า 9. ระบบไฟฟ้า 10. ระบบไฟฟ้า	1. การตรวจวัดและประเมินค่าไฟฟ้า 2. การติดตั้งระบบไฟฟ้า 3. การติดตั้งระบบไฟฟ้า 4. การติดตั้งระบบไฟฟ้า 5. การติดตั้งระบบไฟฟ้า 6. การติดตั้งระบบไฟฟ้า 7. การติดตั้งระบบไฟฟ้า 8. การติดตั้งระบบไฟฟ้า 9. การติดตั้งระบบไฟฟ้า 10. การติดตั้งระบบไฟฟ้า	1. ฝึกอบรมความรู้ด้านไฟฟ้า 2. ฝึกอบรมความรู้ด้านไฟฟ้า 3. ฝึกอบรมความรู้ด้านไฟฟ้า 4. ฝึกอบรมความรู้ด้านไฟฟ้า 5. ฝึกอบรมความรู้ด้านไฟฟ้า 6. ฝึกอบรมความรู้ด้านไฟฟ้า 7. ฝึกอบรมความรู้ด้านไฟฟ้า 8. ฝึกอบรมความรู้ด้านไฟฟ้า 9. ฝึกอบรมความรู้ด้านไฟฟ้า 10. ฝึกอบรมความรู้ด้านไฟฟ้า	1. โฟลโตล 2. โฟลโตล 3. โฟลโตล 4. โฟลโตล 5. โฟลโตล 6. โฟลโตล 7. โฟลโตล 8. โฟลโตล 9. โฟลโตล 10. โฟลโตล	1. บริการไฟฟ้า 2. บริการไฟฟ้า 3. บริการไฟฟ้า 4. บริการไฟฟ้า 5. บริการไฟฟ้า 6. บริการไฟฟ้า 7. บริการไฟฟ้า 8. บริการไฟฟ้า 9. บริการไฟฟ้า 10. บริการไฟฟ้า	1. มีระบบไฟฟ้า 2. มีระบบไฟฟ้า 3. มีระบบไฟฟ้า 4. มีระบบไฟฟ้า 5. มีระบบไฟฟ้า 6. มีระบบไฟฟ้า 7. มีระบบไฟฟ้า 8. มีระบบไฟฟ้า 9. มีระบบไฟฟ้า 10. มีระบบไฟฟ้า
โรงงานอุตสาหกรรม ความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า • ความต้องการไฟฟ้าปริมาณมาก • ใช้ไฟฟ้าจากโรงงาน	1. โฟลโตล 2. โฟลโตล 3. ระบบไฟฟ้า 4. ระบบไฟฟ้า 5. ระบบไฟฟ้า 6. ระบบไฟฟ้า 7. ระบบไฟฟ้า 8. ระบบไฟฟ้า 9. ระบบไฟฟ้า 10. ระบบไฟฟ้า	1. การตรวจวัดและประเมินค่าไฟฟ้า 2. การติดตั้งระบบไฟฟ้า 3. การติดตั้งระบบไฟฟ้า 4. การติดตั้งระบบไฟฟ้า 5. การติดตั้งระบบไฟฟ้า 6. การติดตั้งระบบไฟฟ้า 7. การติดตั้งระบบไฟฟ้า 8. การติดตั้งระบบไฟฟ้า 9. การติดตั้งระบบไฟฟ้า 10. การติดตั้งระบบไฟฟ้า	1. ฝึกอบรมความรู้ด้านไฟฟ้า 2. ฝึกอบรมความรู้ด้านไฟฟ้า 3. ฝึกอบรมความรู้ด้านไฟฟ้า 4. ฝึกอบรมความรู้ด้านไฟฟ้า 5. ฝึกอบรมความรู้ด้านไฟฟ้า 6. ฝึกอบรมความรู้ด้านไฟฟ้า 7. ฝึกอบรมความรู้ด้านไฟฟ้า 8. ฝึกอบรมความรู้ด้านไฟฟ้า 9. ฝึกอบรมความรู้ด้านไฟฟ้า 10. ฝึกอบรมความรู้ด้านไฟฟ้า	1. โฟลโตล 2. โฟลโตล 3. โฟลโตล 4. โฟลโตล 5. โฟลโตล 6. โฟลโตล 7. โฟลโตล 8. โฟลโตล 9. โฟลโตล 10. โฟลโตล	1. บริการไฟฟ้า 2. บริการไฟฟ้า 3. บริการไฟฟ้า 4. บริการไฟฟ้า 5. บริการไฟฟ้า 6. บริการไฟฟ้า 7. บริการไฟฟ้า 8. บริการไฟฟ้า 9. บริการไฟฟ้า 10. บริการไฟฟ้า	1. มีระบบไฟฟ้า 2. มีระบบไฟฟ้า 3. มีระบบไฟฟ้า 4. มีระบบไฟฟ้า 5. มีระบบไฟฟ้า 6. มีระบบไฟฟ้า 7. มีระบบไฟฟ้า 8. มีระบบไฟฟ้า 9. มีระบบไฟฟ้า 10. มีระบบไฟฟ้า

[illegible]

๒

กลุ่มงาน	ความดีของการ			ความเสียการ		
	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน	ผลิตภัณฑ์	บริการ	สนับสนุน
				6. มีระบบไฟฟ้า เพื่อความปลอดภัย ของการให้บริการ ของลูกค้า 7. บริการลูกค้า ให้มีความสะดวก ในการให้บริการ ของลูกค้า 8. ใช้บุคลากร ที่มีความรู้ ในการให้บริการ ของลูกค้า 9. มีการให้บริการ ของลูกค้า ให้มีความสะดวก ในการให้บริการ ของลูกค้า		3. สนับสนุนการให้บริการ ของลูกค้า 4. บริการลูกค้า ให้มีความสะดวก ในการให้บริการ ของลูกค้า 5. บริการลูกค้า ให้มีความสะดวก ในการให้บริการ ของลูกค้า 6. บริการลูกค้า ให้มีความสะดวก ในการให้บริการ ของลูกค้า 7. บริการลูกค้า ให้มีความสะดวก ในการให้บริการ ของลูกค้า 8. บริการลูกค้า ให้มีความสะดวก ในการให้บริการ ของลูกค้า 9. บริการลูกค้า ให้มีความสะดวก ในการให้บริการ ของลูกค้า
1. ความดีของการ ที่สามารถ ให้บริการ 2. ความดีของการ ที่สามารถ ให้บริการ	1. ไฟฟ้า 2. ไฟฟ้า 3. ระบบไฟฟ้า 4. ระบบไฟฟ้า	1. การให้บริการ ของลูกค้า 2. การให้บริการ ของลูกค้า 3. การให้บริการ ของลูกค้า 4. การให้บริการ ของลูกค้า	1. การให้บริการ ของลูกค้า 2. การให้บริการ ของลูกค้า 3. การให้บริการ ของลูกค้า	1. การให้บริการ ของลูกค้า 2. การให้บริการ ของลูกค้า 3. การให้บริการ ของลูกค้า	1. การให้บริการ ของลูกค้า 2. การให้บริการ ของลูกค้า 3. การให้บริการ ของลูกค้า	1. การให้บริการ ของลูกค้า 2. การให้บริการ ของลูกค้า 3. การให้บริการ ของลูกค้า

๘

เอกสารแนบ ๓

ตารางที่ ๓.๑ ก(๒) - ๓ กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่ต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้า

ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ที่มีนัยสำคัญ	กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่รองรับ	กลุ่มลูกค้าที่ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
• ปลอดภัย/ไม่ติด • ระบบไฟฟ้ามีมาตรฐาน มีความปลอดภัย • มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุกพื้นที่	แผนพัฒนาระบบไฟฟ้าในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10, 11 เช่น ศพป, ศพม, ศรช, ศพส, ศบช เป็นต้น	ทุกกลุ่ม	ฝ่าย กฟช.
การขยายและเชื่อมโยงโครงข่ายไฟฟ้ามีความถูกต้อง ครบถ้วน	การขยายและจัดการส่งมอบโครงข่ายไฟฟ้าอัตโนมัติโดยใช้ลูกค้า ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice	พาณิชย์/อุตสาหกรรม	กฟช.
เพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายไฟฟ้าให้คงที่ ลดต้นทุนค่าใช้ไฟฟ้า	การขยายสัดส่วนการจ่ายไฟฟ้าและข้อมูลต่างๆผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ช่วยการส่งข้อความสั้น (SMS)	ทุกกลุ่ม	กฟช.
• ด้านความสะดวกในการให้บริการลูกค้า เช่น เพิ่มช่องทางบริการผ่านเว็บไซต์ไฟฟ้า การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน 1129 PEA Call Center • มีช่องทางบริการด้วยเทคโนโลยี • จุดให้บริการอย่างมืออาชีพ • จุดให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	• การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน Internet ตามโครงการ Happy Touch** • PEA Shop** • PEA Mobile Shop** • ป้ายประตู Front Office* • One Touch Service • การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการ/ธุรกรรม***	ทุกกลุ่ม	• ฝ่าย ก(3) • กฟช. • กฟช. • กฟช. • กฟช. • ฝ่าย
มีระบบคิว	Smart Queue & Smile Box **	ทุกกลุ่ม	ฝ่าย
• วิศวกรและงานช่างมีค่า G.I. ในสนาม • แผนนำและสร้างเครื่องมือช่วยในการทำงานงานช่างไฟฟ้า หรือซ่อมแซมระบบงานช่างไฟฟ้าที่ปลอดภัย • เจ้าหน้าที่ หรือ จุดประชาสัมพันธ์แนะนำ ให้ข้อมูลก่อนเข้าพื้นที่เพื่อขอ • ระบบแจ้งสถานะการปฏิบัติงานโดย SMS/โทรศัพท์	• ปรับปรุง website ขององค์กรให้สามารถสนับสนุนข้อมูลลูกค้าได้ครอบคลุมความต้องการของลูกค้า เช่น การคำนวณอัตราค่าไฟฟ้าข้อมูลการขอใช้บริการสนับสนุนและบริการอื่นๆ จะรวมถึงการแจ้งเตือนด้วย หรือการบริการสนับสนุนที่สามารถทำธุรกรรมผ่าน website ได้*** • การพัฒนา Mobile Application เพื่อรองรับงานบริการ/ธุรกรรม***	ทุกกลุ่ม	ฝ่าย, ฝ่าย, ฝ่าย
• มีเจ้าหน้าที่ หรือ จุดประชาสัมพันธ์ แนะนำ ให้ข้อมูลก่อนเข้าพื้นที่เพื่อขอ • เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็ว • ความร่วมมือในการตอบสนองต่อ	จัดให้มี พนักงานบริการความคาดหวังของลูกค้า ทีมงานให้บริการ (Lobby Manager) รวมถึงบริหารจัดการปริมาณลูกค้าเพิ่มให้บริการได้ตามกระบวนการ และ สถานการณ์ เพื่อสร้างให้เกิด Customer Experience ที่ดี ***	ทุกกลุ่ม	ฝ่าย

๘

ประเด็นความพึงพอใจ/ความ คาดหวัง ที่มีนัยสำคัญ	กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่รองรับ	กลุ่มลูกค้าที่ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
การขอใช้บริการต่างๆ • ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น โปร่งใส และ ให้ข้อมูลถูกต้อง • พนักงานมีความรู้ สามารถตอบข้อ คำถามได้ชัดเจน			
• จัดทำข้อมูลทุกกิจกรรมการใช้ไฟฟ้า ในแต่ละช่วงเวลา แบบเข้าใจง่าย พร้อมแนบแผนแนวทางการใช้ ไฟฟ้าอย่างประหยัด • จัดให้มีศูนย์ AMR	• โครงการ AMR • โครงการ AM*** • พัฒนา Website /App โครงการ AMR ***	พาณิชย์ อุตสาหกรรม	ณ.ป.
• ช่องทางร้องเรียนโดยตรง • เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนสุภาพ และเห็นใจช่วยเหลือ • ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไข รวดเร็ว	• 1129 PEA Call Center • E-One Portal*** • กระบวนการจัดการร้องเรียน**	ทุกกลุ่ม	• ปวช. • ปวส. • ปวท.

หมายเหตุ

* ต้องรายงานผลเป็นต้นฉบับให้ครบทุกกลุ่มหน่วยงาน

** บทบาท/กิจกรรม/แผนงานโครงการ ให้สอดคล้องตามความพึงพอใจ/ความคาดหวัง และแผนภาพ PEA

*** กิจกรรม/แผนงาน/โครงการที่ต้องพัฒนาขึ้นใหม่

ผู้จัดทำ กองสื่อสารองค์กร ฝ่ายประชาสัมพันธ์